

Vroegtijdige validatie en
acceptatie van hypotheken

Whitepaper

2021

Meer zekerheid voor je klant. Ook bij complexe hypotheekaanvragen.

Maak sneller duidelijk of de gewenste
hypotheek past. Met een helder proces voor alle
betrokkenen. Zelfs als de situatie complex is.



Meer zekerheid voor je klant. Ook bij complexe hypotheekaanvragen.

In deze whitepaper leer je:

- » Waarom klant centraal denken de norm is
- » Wat het belang is van klantcentrisch denken
- » Hoe complex klantcentrisch handelen is bij hypotheekaanvragen
- » Dat vroegtijdige validatie een slimme oplossing kan zijn
- » Welke voordelen vroegtijdige validatie biedt
- » Welke oplossing Blueriq biedt voor vroegtijdige validatie & acceptatie

Zo verbetert Vroegtijdige Validatie en Acceptatie de klantreis

Staat jouw klant ook bij een complexe hypotheekaanvraag centraal?

Een hypotheek is nu typisch zo'n product waarbij je als potentiële klant veel moeite moet doen om klant te mogen worden. Geldverstrekkers willen veel van je weten om risico's zo goed mogelijk in te schatten; het gaat immers om veel geld. Maar de geldverstrekker heeft ook veel verplichtingen die volgen uit wet- en regelgeving, bedoeld om jou als klant beter te beschermen.

Bij elkaar zorgt dit voor een complex proces in een complexe keten. Dat voelt voor de klant vaak als een aaneenschakeling van onzekerheden en brengt stress. De schaarste aan koopwoningen versterkt dat gevoel alleen maar. Dat moet toch anders kunnen, zou je zeggen. Maar waar begin je? Hoe kunnen we de stress bij de klant verlagen als het gaat om het bepalen van de haalbaarheid van de hypotheek? Hoe start je als je jouw klanten beter zou willen bedienen?

De klant centraal

Bij de koop van een huis gaat de klant door een achtbaan van emoties, regelzaken en besluiten. In de huidige markt dien je allereerst het huis te winnen in het biedingspel. Vervolgens moet de financiering nog rond komen, anders kun je weer opnieuw beginnen. Je moet dus supersnel handelen, terwijl het een belangrijk besluit is. Dat vraagt om zorgvuldigheid. Zeker met de financiering die de klant ervoor moet aangaan.

Logisch en verstandig dat veel huizenkopers de hulp inroepen van een adviseur. Iemand die inzicht geeft en de wensen en doelen vertaalt naar financiële voorzieningen. Dan wordt duidelijk wat de beste hypotheekconstructie is en waarom.

De adviseur en de geldverstrekker moeten vervolgens samen zorgen dat de klant het proces om de hypotheek af te sluiten niet ervaart als een administratief moeras. Niemand wil steeds nieuwe vragen krijgen, terwijl het verlossende akkoord lang uitblijft. Hoe kunnen adviseur en geldverstrekker elkaar helpen om de klant sneller zekerheid te geven over de haalbaarheid van de ideale hypotheekconstructie?

Dat begint bij de adviseur, die zeker moet weten welke geldverstrekker het beste aanbod heeft passend bij zijn advies. Welke stukken moeten daarvoor wanneer aangeleverd worden, zodat alle betrokken partijen snel en zorgvuldig hun werk kunnen doen? Waarbij het dossier liefst zo veel mogelijk in een keer wordt afgewikkeld. Alles om die hypotheek zo snel en passend mogelijk geaccepteerd te laten worden zoals de klant is beloofd. Als dat lukt, hebben we de klant meer centraal in het proces gezet, in plaats van andersom.

Klanten hebben nieuwe referentiekaders

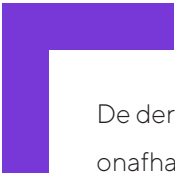
De verschuiving van proces naar echte klantfocus betekent dat je de klant persoonlijker, en dus meer op maat zult moeten bedienen. Dat verwacht de klant ook, want persoonlijke dienstverlening is de nieuwe standaard. Ga maar eens na. Netflix kent je beter dan je eigen partner als het gaat om je favoriete films en series. Je bestelt zonder problemen een paar sportschoenen met je eigen initialen. Of ontvangt een persoonlijk kaartje van de ontwerper bij je online kleding-bestelling. Daarom gaat de klant ook naar een financieel adviseur en verwacht daar dezelfde persoonlijke aanpak.

Deze voorbeelden maken duidelijk dat een persoonlijke beleving voor klanten heel veel waarde heeft. Als je dat goed doet, worden klanten je beste ambassadeurs! Bij hypotheek is meestal de adviseur degene die de persoonlijke beleving borgt, maar die is daarbij wel afhankelijk van de snelheid en zekerheid die de geldverstrekker biedt. Want de geldverstrekker geeft het verlossende antwoord op de vraag of de hypotheek verstrekt kan worden. Door eerder in het proces beter inzicht te geven in het waarschijnlijke resultaat van het acceptatieproces, worden de noodzakelijke vervolgstappen vanzelf relevanter en voorspelbaarder, en dus voor de klant veel begrijpelijker.

3 uitdagingen voor geldverstrekkers

De eerste uitdaging is of je proces flexibel genoeg is om deze beweging richting klantfocus te faciliteren, in plaats van de klant (en adviseur) door jouw proces te persen. De tweede is dat je automatisering ook nog wendbaar genoeg moet zijn om snel in te kunnen spelen op veranderende wetgeving of marktkontwikkelingen.





De derde uitdaging zit in het feit dat je als geldverstrekker enigszins op afstand staat wanneer onafhankelijke hypotheekadviseurs een rol spelen bij een hypotheekaanvraag. Het is dan minder eenvoudig om de klantverwachting waar te maken. Je hebt eenvoudigweg slechts beperkt grip op de customer journey.

Drie uitdagingen om de klantbeleving optimaal te krijgen, terwijl dat precies is wat je wil bieden bij een life event als een nieuw huis. Je wilt de klant zo snel mogelijk zekerheid kunnen bieden over het wel of niet krijgen van een hypotheek. Door de adviseur beter te faciliteren in de acceptatie van een hypotheekaanvraag, wordt de voorspelbaarheid en betrouwbaarheid van het proces bevorderd. En dat is goed voor de klantbeleving.

First time right

Door de adviseur vóór het indienen van de aanvraag te laten toetsen tegen het werkelijke acceptatiekader, worden vooral passende aanvragen ingediend. Zo ontstaat een hoger percentage 'first time right' van hypotheekaanvragen, die vervolgens efficiënter kunnen worden afgewikkeld.

Bovendien heeft dit als belangrijk neveneffect dat acceptanten meer tijd overhouden voor die complexe zaken die juist intensieve persoonlijke afstemming met de adviseur vragen.



“Vroegtijdige validatie pakt deze belangrijke bottleneck in het proces aan, door de adviseur de aanvraag te laten toetsen tegen het door de geldverstekker geaccordeerde acceptatiekader, vóórdat deze wordt ingediend.”

“We zien vaak dat adviseurs een aanvraag alvast inschieten om een rente vroegtijdig veilig te stellen, of om te toetsen of de geldverstrekker de aanvraag wil doen en zo ja, onder welke aanvullende voorwaarden. Dat leidt tot onnodig extra werk bij de acceptatieafdeling in de vorm van aanvullende vragen en bewijsstukken, die het hele proces vertragen en de klant langer in onzekerheid houden. Vroegtijdige validatie pakt deze belangrijke bottleneck in het proces aan, door de adviseur de aanvraag te laten toetsen tegen het door de geldverstekker geaccordeerde acceptatiekader, vóórdat deze wordt ingediend. Dat geeft direct duidelijkheid, waardoor een groter first-time-right percentage wordt bereikt, met snellere doorlooptijden als gevolg. Daardoor ontstaat bovendien meer tijd voor die complexe zaken die ondanks de vroegtijdige validatie (of juist daarom) wel vragen om intensieve persoonlijke afstemming met de acceptant.”

René Frankena

Solution manager, Blueriq



Verwachtingen managen met betere checks vooraf

Welke processen maken het verschil?

Digitalisering heeft ervoor gezorgd dat we als klant steeds hogere verwachtingen hebben ten aanzien van efficiency en relevantie van processen. We verwachten steeds meer gemak en voorspelbaarheid. Voor een klant maakt het daarbij niet uit of het achterliggende proces eenvoudig, standaard, complex of maatwerk is. Als de beleving maar wel als persoonlijk voelt.

Sterker nog, juist in complexe processen waar hun persoonlijk belang groot is, zijn klanten veeleisender en verwachten een excellente bediening. Als je kijkt naar alle schakels en betrokken partijen (zie schema 1), begrijp je dat het moeilijk is om hypotheekaanvragen snel en soepel af te handelen.

Ondanks, of misschien wel dankzij, de belangrijke rol die IT in de financiële dienstverlening inmiddels heeft verworven.



De klantreis om een woning te kopen kent veel schakels en partijen

In één keer de juiste hypotheek

Voor een positieve, persoonlijke klantervaring is de rol van de adviseur van groot belang. We zien echter dat het soms lastig is om hun rol als regisseur op het proces goed in te vullen. Omdat ze dan erg afhankelijk zijn van het acceptatieproces van de geldverstrekker. Terwijl dat proces vooral gebaat is bij een correcte en volledige aanvraag. Wordt dat eenvoudiger als adviseurs vooraf precies weten welke vragen en eisen een geldverstrekker stelt? Wij denken van wel. Zeker als adviseurs vooraf precies weten welke bewijsstukken met welke informatie voor een efficiënte aanvraag nodig zijn en dit ook kunnen delen met de klant. Als dat lukt, ben je samen bezig met het versoepelen van het proces en het managen van klantverwachtingen.

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie (VV&A) is een stap in de richting van een beter en klantvriendelijker proces over de hele keten. Met VV&A lukt het beter om met hypotheekadviseurs, geldverstrekkers, servicers en service providers de ideale balans te vinden tussen menselijk contact en digitale afhandeling. Dat wil zeggen: straight through processing waar het kan en menselijke interventie waar dat beter is. Zo wordt de expertise van mensen alleen ingezet waar nodig en zorgt de automatisering voor efficiency en voorspelbaarheid in de rest van het proces.



Grip op iets wat je niet zelf doet

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie zet de klant centraal

Geldverstrekkers en Servicers ontvangen elke dag veel hypotheekaanvragen. Om die efficient te verwerken, vragen zij adviseurs en klanten om zich te conformeren aan hun processen. Zo wordt het proces dus leidend, terwijl we de klant centraler willen zetten. Dit verander je natuurlijk niet van vandaag op morgen. Vroegtijdige Validatie & Acceptatie (VV&A) is daarbij een mooie eerste stap om de klantbeleving meer centraal te zetten.

Want voor een soepele hypotheekaanvraag is het zaak om alle benodigde stukken zo vroeg mogelijk op orde te hebben. Met VV&A creëer je betere informatie vooraan in het proces. Dat voorkomt verrassingen in een later stadium. Iedereen heeft het gevoel dat er meer grip en controle is bij adviseur en klant. Het maakt de hele beleving minder complex.

Door vroegtijdige validatie toe te passen zorgt de adviseur bovendien dat er zo min mogelijk aanvragen worden ingediend, waarvan het nog niet zeker is hoe de geldverstrekker daarop reageert. Dit bevordert de doorlooptijden bij geldverstrekkers en servicers, die daardoor meer tijd hebben voor de zaken waar de menselijke interventie echt nodig is. En ze besparen ook flink wat kosten met deze efficiëntieslag.





Vijf voordelen van Vroegtijdige Validatie & Acceptatie

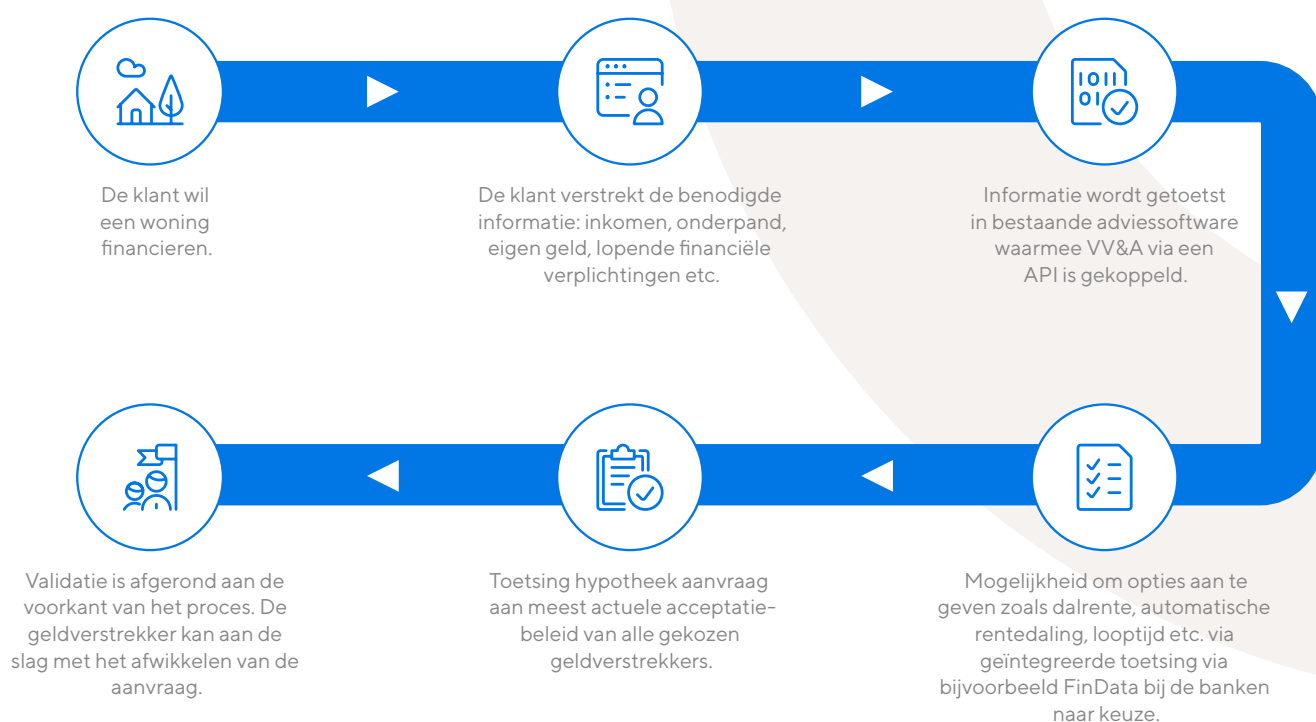
1. Zekerheid voor de klant over de acceptatie en doorlooptijd van de hypotheek.
2. Kostenbesparing door de aanvraag eerder in de keten te toetsen, met minder uitval als gevolg.
3. Een hoger aantal aanvragen 'first time right' door vooraan duidelijkheid te bieden over de benodigde stukken.
4. Meer ruimte voor geldverstrekkers, servicers, service providers en hypotheekadviseurs om hun toegevoegde waarde als expert in te zetten op die dossiers die daar echt om vragen.
5. Een betere cost/income ratio, heel interessant voor institutionele beleggers.



Zo werkt het in de praktijk

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie

Door Vroegtijdige Validatie ben je als adviseur en als geldverstrekker in staat om vooraan in het proces de checks te doen, waardoor je 'first time right' de aanvraag doet. Hierdoor voorkom je teleurstelling en hou je als adviseur tijd over om meer aandacht te geven aan dat waar het werkelijk om draait: de klant.



Snel duidelijkheid over de kans van acceptatie door vroegtijdige validatie bij alle gekozen geldverstrekkers.

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie

Blueriq biedt een oplossing voor Vroegtijdige Validatie & Acceptatie. Deze oplossing geeft je als geldverstrekker de mogelijkheid om – via partijen als FinData – adviseurs en hun adviessoftware op digitale wijze te voorzien van de juiste informatie. Het hypotheekproces wordt eenvoudiger en efficiënter met de oplossing van Blueriq.

1. We vereenvoudigen de manier waarop de adviseur de best passende aanbieder kan selecteren.
2. We bieden eerder en met meer zekerheid inzicht in het antwoord op de vraag of de hypotheek akkoord zal worden bevonden.
3. Het betekent geen afhankelijkheid meer van kennis in hoofden of papieren hypotheekgidsen die moeilijk actueel te houden zijn. Maar in plaats daarvan één waarheid in alle schakels van de keten, die eenvoudig en digitaal is te actualiseren.

Oplossingen voor organisaties in de hypotheek-keten

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie

De oplossing Vroegtijdige Validatie & Acceptatie is onderdeel van een reeks FinEngines waarmee we alle benodigde elementen in huis hebben die zorgen voor een efficiënte dienstverlening. Daarbovenop bestaat de oplossing uit een dynamische laag die zorgt voor de juiste input in het aanbod richting de klant. Het wordt via alle mogelijke interfaces aangeboden.



Datakoppeling



BeoordelingsEngine



Inkomenstoets



Duaaltoetsen



MaxLtV / EBV



Lijfrente



Netto lasten



Belasting



Aflosvergoeding



Kosten & JKP



Bruto lasten



RenteEngine



StukkenEngine



Alternatieve
Financierings opzet



Procesvalidatie

Vroegtijdige Validatie & Acceptatie in het kort

- Eén waarheid: regels zijn op één plek vastgelegd
- Verbindt de waardeketen, doordat de API's vanuit elk systeem zijn aan te roepen
- Altijd actueel en compliant door realtime verwerking
- Geldgever bepaalt en accordeert de reken/beleidsregels
- Configureerbaar voor elk hypotheeklabel in de markt
- Multi-inzetbare, centraal gehoste applicaties

90% van alle Nederlanders komt in contact met Blueriq

Naast het regelen van een hypotheek, helpt Blueriq organisaties en consumenten ook met kredieten, verzekeringen, subsidies, inspecties en nog veel meer. Met onze oplossingen helpen we je jouw klanten snel en écht persoonlijk. Ook bij ingewikkelde cases en situaties.

Hierbij is het onze allerbelangrijkste missie, organisaties te helpen met het optimaliseren van hun klantreizen. Met 'Make it personal' als motto is een innovatief team van ruim 150 specialisten al 25 jaar actief.

- ✓ Werkt voor veel grote dienstverlenende organisaties
- ✓ We maken het persoonlijk
- ✓ Met 150 specialisten in huis
- ✓ We doen dit al 25 jaar
- ✓ Continue verbetering door wendbare, regelgedreven technologie
- ✓ Gestut door een grote internationale organisatie
- ✓ Met een community gevuld met (externe) experts

Onze tooling

De tooling die we hebben ontwikkeld passen we toe in verschillende markten. Onze oplossingen dragen bij aan een betere klantervaring op vele fronten:

We kunnen een service op maat leveren aan elke klant

Dit is bewezen kosten-effectiever dan klanten door je standaard proces te forceren.

Je kunt je bestaande IT omgeving blijven gebruiken

Vernieuwing met minimale impact op je legacy of bestaande IT landschap. Vernieuwen gebeurt dus stap voor stap.

Je creëert een audit-trail

Je kunt elke klant en elke stakeholder uitleggen wat de status is, en wat de reden is waarom zaken zijn zoals ze zijn.

Je stelt collega's beter in staat hun expertise in te zetten en echte connectie met de klant te maken

We geloven dat toegevoegde waarde ontstaat bij persoonlijke interactie wanneer dat er echt toe doet. De rest kan worden geregeld door IT.

Je werkt met een 'Single Point of Truth'

De business regels passen we zo aan dat die een bron van waarheid blijft behouden of verder wordt geperfectioneerd.

Minder kosten, meer vertrouwen

We zien een toename van klantvertrouwen, medewerkerstevredenheid en dat terwijl de operationele kosten afnemen.

Ervaar werken met Blueriq zonder risico

We ontwikkelen samen een business case om inzichten en kansen in kaart te brengen. Zodat je een weloverwogen 'GO' kunt geven op de volgende stap.

Resultaat in enkele weken

Het geven van een go zorgt ervoor dat je binnen een aantal weken al een werkende oplossing hebt, die je steeds verder kunt verrijken door de ervaringen die klanten en medewerkers ermee hebben.



Trots op onze samenwerking met:



Nederlandse Voedsel- en
Warenautoriteit
Ministerie van Landbouw,
Natuur en Voedselkwaliteit

STATER
International Mortgage Services

de volksbank



Justitiële Informatiedienst
Ministerie van Justitie en Veiligheid

florius
hypotheek en meerbewegen

 nationale
nederlanden



Dienst Uitvoering Onderwijs
Ministerie van Onderwijs, Cultuur en
Wetenschap

 FinData

 ABN·AMRO



Rijksdienst voor Ondernemend
Nederland

Blueriq is onderdeel van CSI en Topicus.com

- 750+ organisaties in meer dan 100 landen
- 125.000 klanten
- 15.000 medewerkers
- Sterk in finance en public
- Ruim 3 mrd omzet

Hoe kunnen we je helpen?

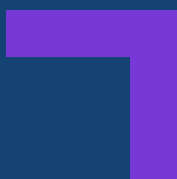
Mocht je naar aanleiding van deze whitepaper vragen hebben, of wil je een persoonlijke toelichting op wat Vroegtijdige Validatie en acceptatie kan betekenen voor je organisatie?

Stuur me een berichtje via
r.frankena@blueriq.com

René Frankena
Solution manager, Blueriq



blueriq



De Gruyter Fabriek
Veemarktkade 8
(ingang K, kantoor 7120)
5222 AE
's Hertogenbosch

info@blueriq.com
+31 73 64504460